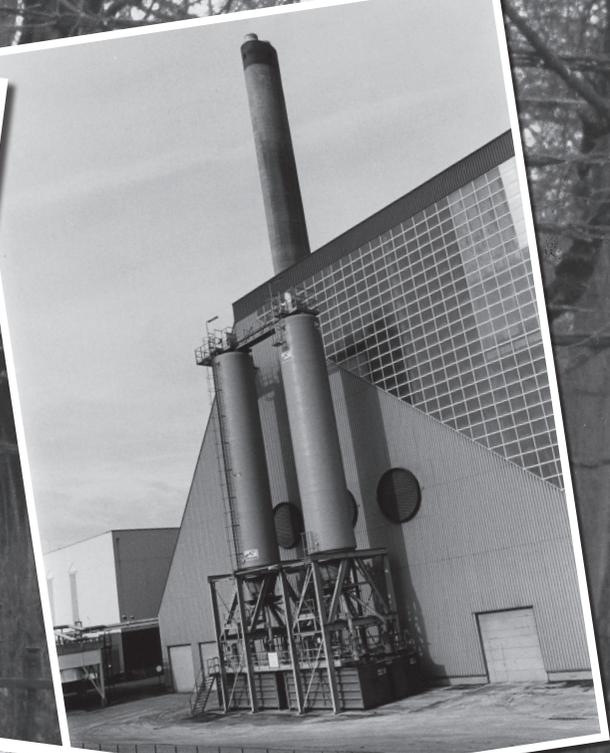




25
ans



Bruxelles-Propreté
Avenue de Broqueville, 12
1150 Bruxelles
www.bruxelles-proprete.be
0800/981 81

Éditeur responsable : Vincent Jumeau
Coordonné et réalisé par la cellule Communication
Mise en page : Lucille Noaillon
Photos : Laurent Grouwels - Archives - Shutterstock
Dit document is ook beschikbaar in het Nederlands.
Traduction: Blue Lines
Imprimé sur papier recyclé

SOMMAIRE

Pour ses 25 ans, Bruxelles-Propreté remercie...

Le service Opérationnel qui assure une ville propre et saine P.8

... et des collectes de déchets efficaces P.12

Les filiales pour la valorisation de 99 % des déchets collectés P.17

Les Ressources humaines qui prennent soin de notre personnel P.22

« **Bruxelles-Propreté Pro** » qui offre un service pro aux professionnels P.24

Le service Communication qui informe les Bruxellois P.27

Le Call Center et le service Plaintes toujours à l'écoute du citoyen P.29

L'École Régionale de la Propreté publique (ERPP) qui prépare les agents de demain P.30

Le service Recherche et Verbalisation qui renforce la citoyenneté P.32

Le service Audit Interne qui s'attache à préserver un cadre de travail performant P.33

Le service ISO qui veille à un service de qualité dans le respect de l'environnement P.35

Le service Logistique et Technique pour la gestion des infrastructures du charroi, de l'informatique, de la cellule d'analyse opérationnelle et de l'économat P.36

Le service Juridique qui éclaire de ses conseils les différents services P.41

Les Finances garant de la gestion rigoureuse de l'Agence P.42



Bruxelles-Propreté

EN CHIFFRES POUR 2015

Nos clients

17.605 contrats de collecte pour les professionnels

Nos Infrastructures

11 sites d'exploitation
5127 corbeilles de rue
101 points d'apports PROXY CHIMIK
3 parcs à conteneurs régionaux
578 sites de bulles à verre

Notre consommation

100% électricité verte et gaz naturel

Les déchets ménagers valorisés via le réemploi et le recyclage

12.136 t d'emballages PMC
30.454 t de papiers-cartons
15.606 t de déchets organiques (jardins et alimentaires)
25.883 t de verre d'emballage
30.887 t d'encombrants, DEEE, plastiques durs

Notre charroi

697 véhicules dont 255 pour la collecte en sacs et 64 balayeuses

Nos actions répressives

4030 procès-verbaux dressés

Notre production énergétique

1.207.709 tonnes de vapeurs envoyées par Bruxelles-Énergie vers les turbines d'Electrabel
268 Gwh = l'équivalent de la consommation énergétique de 65.000 ménages

Les déchets ménagers valorisés par production d'électricité

202.157 t de déchets résiduels

Nos actions dans les écoles et sur le terrain

294 animations de sensibilisations
348 actions de distribution de calendriers
248 missions de distribution en toutes-boîtes
318 visites de nos installations
29 actions d'information sur les événements bruxellois

Budget

17.383.689 € de chiffre d'affaires commerciales
216.579.399,79 € de recettes annuelles dont 159.742.000 € de dotation régionale

Le mot

DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

Cela fait maintenant 25 ans que, sur base de l'ex-service de propreté publique de l'Agglomération de Bruxelles, un service régional performant assure la collecte et le traitement des déchets.

Dès la première année, Bruxelles-Propreté étend ses horaires aux samedis et jours fériés. Très rapidement, le nettoyage des voiries régionales lui est confié. Suivent ensuite la collecte des déchets électriques et électroniques, le compostage des déchets de jardin, la mise en service des installations de tri de Recyclis pour les sacs bleus et les sacs jaunes, la gestion des parcs à conteneurs régionaux... Autant de défis qui jalonnent l'évolution de Bruxelles-Propreté.

Parallèlement à cette évolution, les Bruxellois ont changé leurs habitudes. En 2010, l'obligation du tri des déchets ménagers en région bruxelloise permet à Bruxelles-Propreté d'encore mieux sensibiliser les citoyens à la nécessité du tri.

Pour cet anniversaire, la réussite est au rendez-vous. Les déchets collectés sélectivement ont connu une progression de 800%, engendrant une réduction de 90.000 tonnes de déchets résiduels. Les déchets/ressources collectés par Bruxelles-Propreté sont aujourd'hui valorisés à 99%.

Bruxelles-Propreté, comme sa région, est un organisme qui progresse et s'adapte en permanence. Un bel exemple en 2015 est l'engagement de 50 femmes, comme ouvrières de la propreté publique : une première ! Nous ne pouvons que saluer le sérieux, la motivation et le courage de ces ouvrières qui s'engagent à rendre notre ville plus belle.

2015 a également amorcé le développement d'un nouveau service à la clientèle nommé SUPCC (Support Clients et Citoyens) avec pour objectif d'améliorer la satisfaction des citoyens en adhérant au principe du « First Time Right ». Dorénavant la grande majorité des demandes des citoyens et des clients sont traitées en intégralité dès la première prise de contact avec l'Agence.

Bruxelles-Propreté a ouvert sa page officielle Facebook avec l'ambition de s'adresser à tous les Bruxellois désireux de construire ensemble une ville et une vie en société plus sereine. C'est aussi un nouveau moyen de répondre à toutes les questions des citoyens sur le tri, la propreté publique, la collecte et le traitement des déchets ainsi que de les sensibiliser aux enjeux environnementaux de nos missions. Enfin, ce réseau social permet une communication bilatérale.

Le test de collecte des déchets alimentaires s'est étendu à cinq nouvelles communes; le nombre de participants s'élevant à 8.394 inscrits au 31 décembre 2015. Un test probant donc, qui mènera, à terme, à l'extension de cette collecte à toutes les communes bruxelloises.

C'est aussi en 2015 que les travaux de rénovation du site de Recy-K ont été finalisés. L'ouverture du site, prévue en 2016, permettra la valorisation de déchets en leur offrant une seconde vie via la réutilisation, la réparation, le réemploi et le recyclage. Bruxelles-Propreté s'inscrit ainsi avec détermination comme un maillon essentiel de l'économie circulaire en région bruxelloise.

Les années à venir verront la mise en service de la première phase du réseau de chaleur, le lancement d'un nouveau site web plus convivial et surtout la réforme des collectes qui va faciliter la vie des Bruxelloises et des Bruxellois.

Cette année anniversaire est l'occasion de remercier tout le personnel et les agents de Bruxelles-Propreté. Ils sont les garants de la propreté à Bruxelles et également le moteur de l'Agence. En 25 ans, notre organisation a énormément évolué. Cela n'aurait pas été possible sans le concours des agents qui, tout au long de leur carrière, ont fait preuve d'ouverture face aux progrès, de réactivité face aux imprévus et d'énergie pour atteindre les objectifs de leurs missions.

Il faut encore remercier les Bruxelloises et Bruxellois qui s'engagent à maintenir la propreté de notre ville et qui ont pu s'adapter à plusieurs reprises aux différentes réformes dictées par les nouvelles normes environnementales nécessaires pour préserver un cadre de vie sain.

Beaucoup de chemin parcouru en 25 ans et encore beaucoup de chemin à parcourir...



Paul Vanholsbeeck
— Directeur général adjoint f.f. —



Vincent Fumeau
— Directeur Général —

LE SERVICE OPÉRATIONNEL

assure une ville propre et saine

Le service Opérationnel est au centre des activités de Bruxelles-Propreté et au centre de la vie de toutes les Bruxelloises et de tous les Bruxellois.

En charge des missions de collecte et de nettoyage, il est en modernisation constante afin de réaliser ses objectifs dans une ville changeante à la démographie croissante.

En 2015, le service Opérationnel a optimisé ses méthodes de travail sur plusieurs axes.

Augmentation d'effectifs

Quarante agents en plus pour rendre les rues plus propres

En 2015, 40 ouvriers de la propreté publique ont été engagés. C'est donc plus de 600 agents qui garantissent la propreté publique des voiries régionales et supra-communales (410 km) à Bruxelles.

L'espace urbain est nettoyé quotidiennement à l'aide de 64 balayeuses.

Le service nettoyage s'est féminisé

Les premières ouvrières de propreté publique sont arrivées dans les secteurs du Bempt et de Berchem en 2015. Ces femmes au poste d'ouvrière sont un parfait exemple de l'évolution permanente de Bruxelles-Propreté.

Structure de travail claire et performante

Réorganisation des tâches liées à une fonction

Une division nette des tâches permet à chacun d'assurer ses missions avec la méthode la plus adaptée.

En 2015, il a été déterminé que :

- **Les ingénieurs sont en charge de l'évolution structurelle de l'opérationnel** : ils pilotent et coordonnent des projets d'innovation dans le service dont ils ont la charge. Ils analysent et optimisent les besoins en bâtiment, matériel et main d'œuvre nécessaires au bon fonctionnement de leurs services. Ils collaborent également avec le service Informatique à la mise en place de solutions qui facilitent et renforcent le travail en équipe et veillent à une utilisation correcte du matériel de l'Agence en proposant des mesures spécifiques et axées sur le long terme, en intelligence avec le service Technique, le service Charroi, le service Informatique et le service Commercial.
- **Les surveillants et les premiers surveillants sont responsables de la gestion opérationnelle** : ils s'assurent du bon déroulement des tournées de collecte ou des tournées de nettoyage et aménagent un cadre de travail motivant pour tous les agents.

Un nombre minimum de réunions imposé

Pour renforcer la coordination et la cohésion des équipes, un nombre minimum de réunions de service a été imposé. Ainsi **la communication entre les différents acteurs est alimentée et soutenue tout l'année**.

Rationalisation des zones phares

Chaque balayeur a une zone de nettoyage délimitée et un parcours à suivre.

Afin d'optimiser le travail et la santé de chaque agent, le service Opérationnel a redéfini ces zones phares (le pentagone, les grandes gares et plusieurs quartiers commerçants) et mieux répartir le travail des agents. De cette manière, chaque zone de nettoyage est scrupuleusement traitée et les horaires des agents sont parfaitement adaptés au degré de malpropreté.

Rapport synchronisé des effectifs

Une bonne communication est primordiale pour fluidifier le transfert des directives de la Direction opérationnelle aux secteurs opérationnels.

C'est dans cet esprit que le service Opérationnel a mis en lien les bases de données des ingénieurs de chaque secteur avec la base de données utilisée par la Direction opérationnelle. Les informations sur la disponibilité et l'affectation des effectifs sur le terrain sont mises à jour et permettent une évaluation synchronisée de la situation.

Renforcement de la sécurité

Instauration d'un ¼ d'heure de sécurité

La sécurité des agents a toujours été et restera une priorité pour Bruxelles-Propreté. Les métiers comportent de nombreux risques (coupures, chutes, piqûres...) qui peuvent être évités avec le respect des règles de sécurité. Tout au long de l'année, Bruxelles-Propreté a veillé à communiquer ces règles via des campagnes d'affichage couplées à des actions de sensibilisation et d'information organisées par l'École Régionale de la Propreté Publique.

L'année 2015 a également vu l'instauration d'un nouveau concept : le ¼ d'heure de sécurité. Dorénavant, à chaque accident, le service réunit l'agent concerné et ses collègues pour parler des conditions de l'accident. Est-ce un problème d'ordre structurel ? Un problème technique ? Ou un problème de comportement ?

Une fois que la cause de l'accident a été identifiée, les agents du service trouvent ensemble la solution adéquate pour éviter les accidents similaires à l'avenir.

Enregistrement des accidents bénins et premiers secours

Un registre d'accidents bénins a été mis en place afin de faciliter le travail d'archivage des petits accidents par les agents et les surveillants. Ces accidents se produisent quotidiennement et nécessitent une intervention des premiers secours. Ainsi, on peut garder une trace, anticiper et éviter d'autres accidents.

Plus de services pour les citoyens

De nouvelles corbeilles « Vigipirate »

285 nouvelles corbeilles « Vigipirate » ont été installées près des bulles à verre pour éviter le jet de déchets.

Les corbeilles « Vigipirate » sont peu onéreuses et simples à vidanger. Elles permettent des tournées de corbeilles plus performantes puisque les agents repèrent facilement les corbeilles qui doivent être vidangées et laissent celles qui permettent encore d'accueillir des déchets.

Le service Audit Interne a contribué au projet de développement et de recherche d'emplacements en proposant des emplacements bien définis selon la densité commerciale, piétonnière et touristique.

Les parcs à conteneurs mobiles

Certaines communes, en collaboration avec Bruxelles-Propreté, proposent un service de proximité à leurs habitants pour qu'ils se débarrassent de leurs encombrants (jusqu'à 3m³).

En 2015 ce service a été offert aux habitants des communes d'Anderlecht, Bruxelles, Evere, Forest, Ixelles, Molenbeek, Saint-Gilles et Schaerbeek. Il a permis la collecte de 883,57 tonnes.

Cette initiative est très appréciée par les citoyens.

Extension des horaires du parc à conteneurs de Woluwe-Saint-Pierre

Dorénavant, le parc à conteneurs de Woluwe-Saint-Pierre est ouvert de 9h à 18h45 le mardi et le mercredi.

Extension de la collecte des déchets alimentaires

La collecte des déchets alimentaires a été initiée en 2013 avec les deux communes pilotes d'Evere et d'Etterbeek. En 2015, les communes de Forest, d'Auderghem, Schaerbeek, Woluwe-Saint-Pierre et Saint-Gilles se sont ajoutées.

C'est un véritable succès. En 2015, on comptabilisait 8394 inscrits et ce sur base volontaire. Le service Opérationnel est heureux d'avoir pu collaborer avec les citoyens à la mise en place d'une nouvelle filière de tri.

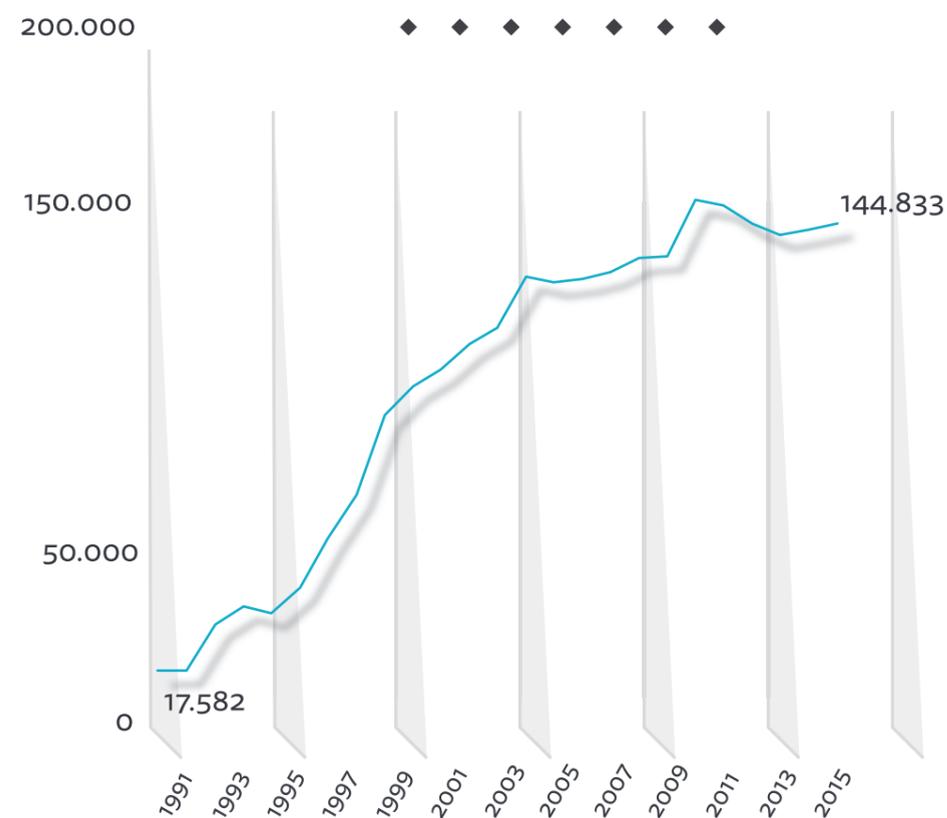
Des collectes de déchets efficaces

Les collectes (et, en aval, leurs modes de valorisation) mises en place par Bruxelles-Propreté ont pour objectifs d'aider les ménages à évacuer leurs déchets, de rendre la ville plus propre, de protéger l'environnement, et de créer de l'activité économique et des emplois en région de Bruxelles-Capitale. C'est en ces sens qu'au travers de ces multiples objectifs, les déchets deviennent des ressources au profit d'enjeux sociaux, économiques et environnementaux de la région.

Qu'ils soient collectés de façon sélective ou non, les déchets sont valorisés de multiples façons. Les collectes sélectives (en porte à porte ou par apport volontaire) facilitent le réemploi et le recyclage dans les filières les plus appropriées.

Depuis le lancement des collectes sélectives au début des années 1990 et leur généralisation en 1996, les déchets collectés sélectivement sont passés de 17.582 tonnes en 1991 à 144.833 tonnes en 2015, soit plus de 800 % d'augmentation.

Évolution des collectes sélectives de l'ABP alimentant les filières de réemploi et de recyclage

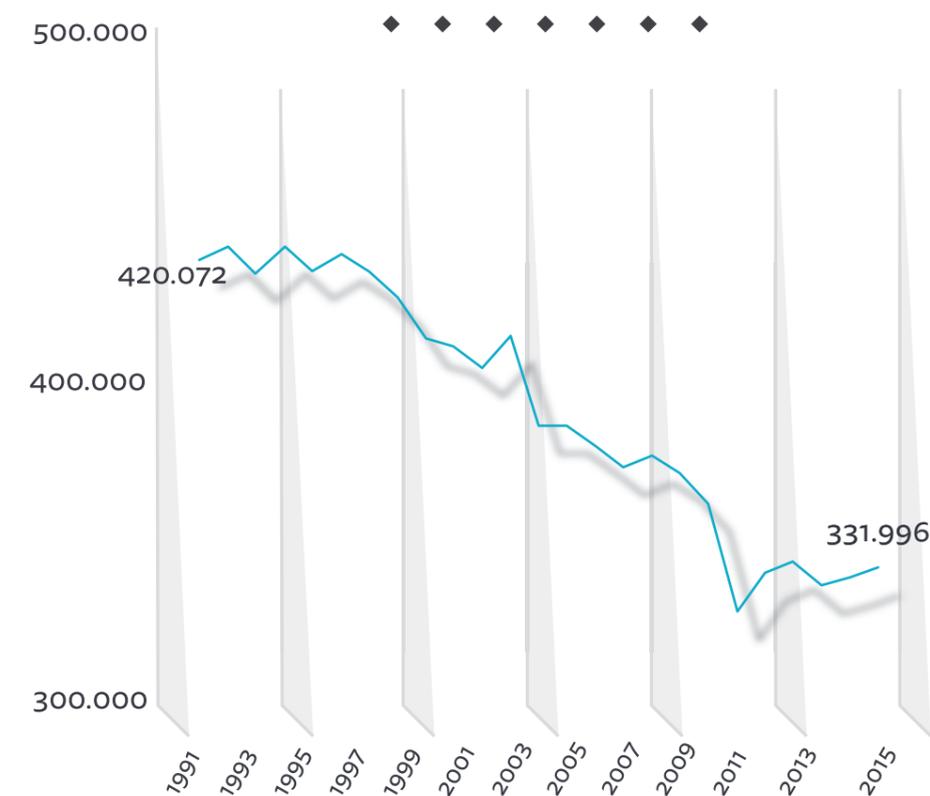


L'importante croissance des collectes sélectives a logiquement conduit à une forte diminution des quantités de déchets résiduels qui sont passés de 420.072 tonnes en 1991 à 331.996 tonnes en 2015, soit une diminution de 90.000 tonnes malgré la forte croissance démographique en région bruxelloise.

Depuis 2010, on constate une relative stabilisation des collectes sélectives. Cela s'explique principalement par la maturité des collectes sélectives historiques : les papiers/cartons, les emballages PMC, le verre et les déchets de jardin. Dans ces collectes sélectives, la collecte des déchets alimentaires constituent une priorité pour passer un nouveau palier quantitatif.

L'objectif chiffré de référence (obligation européenne) est celui du taux des déchets ménagers préparés en vue du réemploi et du recyclage. Il doit atteindre 50% en 2020. Ce taux s'élevait à 39,8% en 2014. Le solde des déchets est valorisé sous la forme de production d'électricité.

Évolution des collectes de l'ABP valorisées énergétiquement



Collectes et valorisation des déchets sélectifs et résiduels

Année 2014 (tonnes)	Valorisation des déchets		Taux de valorisation (dont réemploi et recyclage)	Total
	Réemploi et recyclage	Valorisation énergétique sous la forme d'une production d'électricité		
Déchets ménagers collectés par l'ABP				
Déchets résiduels		207.450,76		207.450,76
Papiers/cartons	32.185,55			32.185,55
PMC	11.695,69			11.695,69
Verre d'emballage	25.870,98			25.870,98
Déchets organiques (jardin et alimentaires)	16.830,97			16.830,97
Encombrants, DEEE, plastiques durs... (hors déchets de construction)	28.135,14			28.135,14
Total ménage ABP	114.718,33	207.450,76	35,6%	322.169,09
Déchets ménagers non collectés par l'ABP (communes en régie, compostage de quartier, REP / obligation de reprise / économie sociale non ABP...)				
Déchets résiduels				
Papiers/cartons	189,24			189,24
PMC	0,00			0,00
Verre d'emballage	0,00			0,00
Déchets organiques (jardin et alimentaires)	205,66			205,66
Encombrants, DEEE, plastiques durs...	22.247,26			22.247,26
Déchets ménagers non collectés par l'ABP	22.642,16	0,00	100%	22.642,16
Total ménage ABP et «Autres ménagers»	137.360,48	207.450,76	39,8%	344.811,25
Déchets assimilés (professionnels) collectés par l'ABP				
Déchets résiduels		108.063,80		108.063,80
Papiers/cartons	19.680,17			19.680,17
PMC	530,62			530,62
Verre d'emballage				0,00
Déchets organiques (jardin et alimentaires)	1.282,78			1.282,78
Encombrants, DEEE, plastiques durs...	4882,83737			4.882,84
Déchets assimilés ABP	26.376,40636	108.063,80	19,6%	134.440,20
Total ABP et «Autres ménagers» (hors déchets de construction et nettoyage)	163.736,89	315.514,56	34,2%	479.251,45

Année 2015 (tonnes)	Valorisation des déchets		Taux de valorisation (dont réemploi et recyclage)	Total
	Réemploi et recyclage	Valorisation énergétique sous la forme d'une production d'électricité		
Déchets ménagers collectés par l'ABP				
Déchets résiduels		202.157,42		202.157,42
Papiers/cartons	30.454,46			30.454,46
PMC	12.136,09			12.136,09
Verre d'emballage	25.833,63			25.883,63
Déchets organiques (jardin et alimentaires)	15.606,13			15.606,13
Encombrants, DEEE, plastiques durs... (hors déchets de construction)	30.887,76			30.887,76
Total ménage ABP	114.968,06	202.157,42	36,3%	317.125,48

La collecte des déchets alimentaires sur base volontaire progresse

Il est remarquable que la collecte des déchets alimentaires initiée en 2013 (29 tonnes) ait connu une telle progression, atteignant 179 tonnes en 2014 et 408 tonnes en 2015. Les citoyens accueillent positivement cette action qui sera généralisée dès 2017.

Les collectes des sacs blancs, jaunes, bleus, verts et du verre

Les tendances ne se démentent pas : moins de déchets ménagers résiduels (- 2,6% entre 2014 et 2015) et des collectes sélectives historiques stables (+0,2% entre 2014 et 2015). L'augmentation des collectes de déchets alimentaires constitue le plus grand potentiel d'augmentation des collectes sélectives de déchets ménagers.

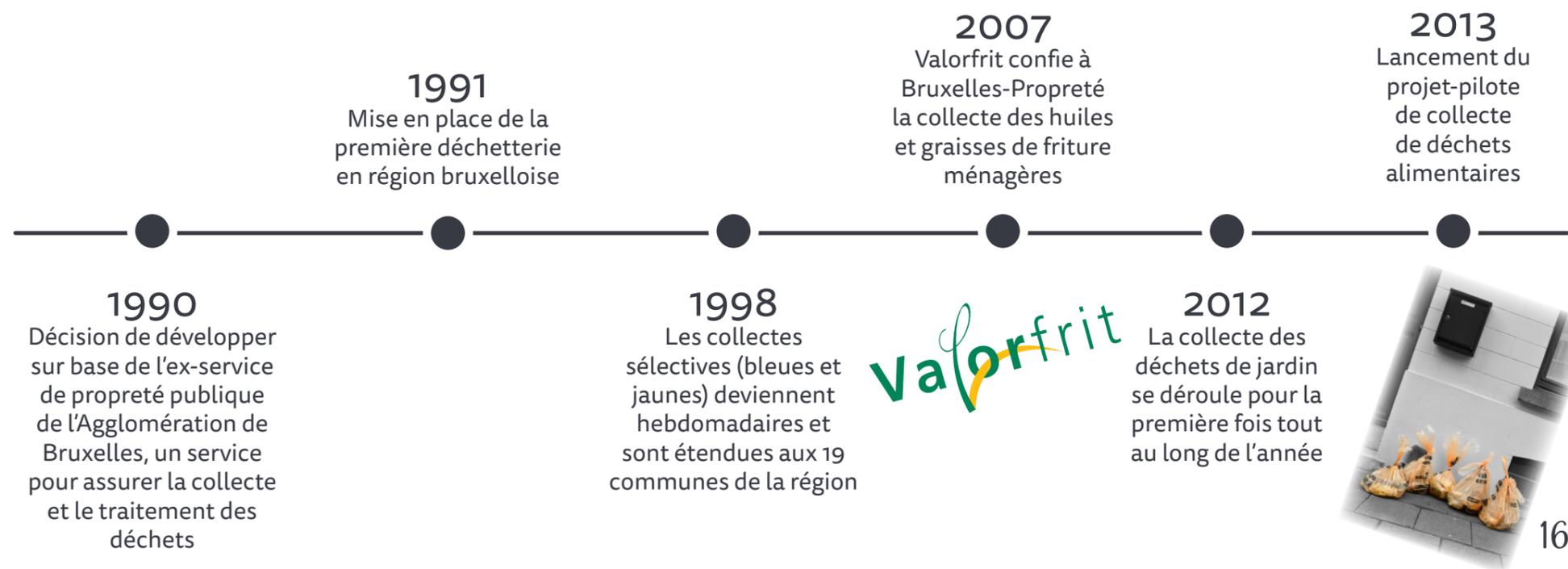
Les parcs à conteneurs régionaux et les collectes de déchets spéciaux (encombrants à domicile et petits déchets chimiques)

Les parcs à conteneurs régionaux et les collectes de déchets spéciaux ont une fois de plus connu une belle croissance en 2015 (9,8%) qui se solde par plus de 2.750 tonnes supplémentaires collectées.

Chaque Bruxellois bénéficie d'un enlèvement gratuit de 3m³ par an de ses encombrants ménagers. C'est l'occasion de se débarrasser des meubles, canapés et autres appareils électroménagers. En 2015, Bruxelles-Propreté a complété son offre de collecte de déchets spéciaux avec les parcs à conteneurs mobiles qui investissent temporairement les communes par quartiers afin d'assurer un service de proximité supplémentaire.

L'ensemble de ces collectes comprend un nombre très varié de déchets/ressources valorisés de la manière la plus appropriée possible. Il s'agit par exemple, du bois, des métaux, du verre plat, de la frigolite, des pneus, des huiles alimentaires et de moteur, des déchets électriques et électroniques, etc.

Toutes ces collectes permettent d'alimenter et de développer des filières de réemploi et de recyclage. Tout bénéfice pour l'environnement, l'économie et l'emploi.



Les déchets/ressources collectés par Bruxelles-Propreté sont valorisés à 99% :

LES FILIALES DE BRUXELLES-PROPRETÉ ASSURENT LA PLUS GRANDE PARTIE DE LA VALORISATION DE CES DÉCHETS



La quantité de déchets produits en région bruxelloise correspond à +/- 350 kg par an et par habitant.

Cette quantité oblige Bruxelles-Propreté à trouver un équilibre subtil pour que les solutions de valorisation respectent différents enjeux : préservation de l'environnement, création d'emplois locaux et d'activités économiques, limitation des nuisances en milieu urbain, coûts de valorisation acceptables. Une partie de la valorisation des déchets est réalisée sur le territoire même de la région via les filiales de traitement de Bruxelles-Propreté. Mais, comme dans toutes les grandes villes européennes, une partie des déchets est traitée en dehors du centre urbain pour des raisons environnementales (la lutte contre certaines nuisances, par exemple), urbanistiques (les besoins d'espaces pour le logement, les équipements collectifs) ou économiques (le coût du foncier).

Le recyclage du verre

Le verre est transporté par voie d'eau vers le centre de traitement pour minimiser l'impact de pollution du transport. Bruxelles-Propreté est fière de ce choix plus écologique. Il a permis d'éviter l'équivalent du déplacement de 1.000 camions par an.

Le compostage des déchets de jardin

Les déchets verts collectés par Bruxelles-Propreté sont traités par une de ses filiales : « Bruxelles-Compost ». Outre les déchets de jardin provenant de la collecte des sacs verts, ce centre de compostage, situé à Forest, accueille depuis 2002 les déchets de jardin apportés par les communes et les professionnels du jardinage.

En 2015, Bruxelles-Compost a valorisé 16.935 tonnes de déchets de jardin. Le compost produit est revendu en vrac à des professionnels du jardinage et en sac aux habitants dans les parcs à conteneurs régionaux.

Le site internet www.bru-compost.be informe les riverains sur les dates prévues pour le retournement des andains. Depuis le placement du dôme en 2006, les nuisances olfactives ont diminué, notamment pendant les premiers jours de compostage, période pendant laquelle l'odeur est la plus forte.

Le recyclage des emballages PMC et des papiers-cartons

Le tri des emballages PMC et des papiers-cartons est géré par une autre filiale de Bruxelles-Propreté : Recyclis.

La mise en service des nouvelles lignes de tri des PMC et des papiers-cartons a eu lieu en 2012.

La capacité de tri annuelle est de 20.000 tonnes d'emballages PMC et de 80.000 tonnes de papiers-cartons.

Plusieurs flux de matières y sont traités :

- les emballages PMC et les papiers-cartons collectés en porte-à-porte auprès des ménages;
- les emballages PMC et les papiers-cartons collectés auprès des entreprises et commerces sous contrat avec Bruxelles-Propreté, ou à l'occasion d'événements culturels ou sportifs;
- les emballages PMC et les papiers-cartons collectés en conteneurs par Bruxelles-Propreté auprès des écoles bruxelloises et des grands immeubles à appartements;
- les papiers-cartons apportés par les clients directs de Recyclis.

La valorisation énergétique des déchets résiduels

Malgré tous les efforts fournis pour trier, recycler et composter, il reste néanmoins une quantité de déchets qui n'entre dans aucune de ces filières. Il s'agit des ordures ménagères et assimilées non recyclables : les «déchets résiduels».

Bruxelles-Énergie, l'usine de valorisation énergétique de la région bruxelloise, fonctionne 24 h sur 24, 7 jours sur 7. Les trois fours permettent de brûler une tonne de déchets par minute, soit 1.440 tonnes par jour. Bruxelles-Énergie produit de la vapeur qui alimente les turbines de la centrale électrique voisine, dont une partie est réinjectée à Bruxelles-Énergie pour le fonctionnement de l'usine. Cette recette permet de réduire le coût de traitement de ces déchets.

Dès 1999, l'investissement dans un système performant de traitement des fumées avait déjà permis de réduire les émissions de poussières, de métaux lourds et bien au-dessous des normes européennes.

Depuis 2006, Bruxelles-Énergie est équipé d'un système de traitement complémentaire des fumées qui réduit les émissions de NOx (oxydes d'azote) à environ 60 mg/Nm³. La réglementation bruxelloise impose une limite de 70 mg/Nm³ alors que la Directive européenne 2000/76/EG impose une limite de 200 mg/Nm³. De plus, ce système assure une destruction des composants organiques dont les dioxines et furannes.

Pour s'en convaincre, il suffit de consulter le site www.bru-energie.be. Les données quotidiennes relatives aux fumées y sont publiées mensuellement et mises en perspective par rapport aux normes en vigueur.

Outre la production électrique, les résidus issus de la combustion sont également valorisés dans des filières spécialisées.

- 7.122 tonnes de résidus ferreux ont été récupérées en 2015 à la sortie du four par un électro-aimant et valorisées, après traitement, dans le secteur de la sidérurgie ;
- 77.426 tonnes de mâchefers ont été extraites et envoyées aux Pays-Bas par barge pour valorisation dans des travaux de terrassement routiers ;
- 7.507 tonnes de cendres volantes (poussières provenant des électrofiltres) ont été récoltées et valorisées comme remplissage des cavités de mines de sel en Allemagne ;
- 2.740 tonnes de sel résultant du « lavage » des fumées ont été recyclées par un producteur français de soude.

Seuls 0,13% du tonnage sortant n'est pas valorisé. Il s'agit de composants polluants compactés en « gâteaux » et stockés en centre d'enfouissement technique (classe 2) en Belgique après inertisation.



Traitement des apports à Bruxelles-Énergie

	Tonnes/an	2012	2013	2014	2015
Entrées	Apports entreprises privées	110.177	96.147	77.573	116.225
	Bruxelles-Propreté	333.880	332.852	334.112	337.351
	Pouvoirs publics et assimilés	25.749	20.515	20.056	20.500
	TOTAL	469.806	449.514	431.742	474.076
Sorties	Cendres volantes	7.482	7.210	7.350	7.507
	Ferraille	6.733	6.508	6.516	7.122
	Gâteaux	501	604	540	657
	Mâchefers	79.627	73.763	66.934	77.426
	Sels	2.984	2.784	2.427	2.740
	TOTAL	97.327	90.869	83.767	95.452
Production vapeur/énergie	Vapeur	1.217.493	1.170.301	1.103.667	1.207.709
	Électricité brute GWh	262	251	245	268
	Consommation usine GWh	37	35	32	36
	Production réseau GWh	226	216	213	231



LES RESSOURCES HUMAINES

prennent soin de notre personnel

En 2015, le service Ressources Humaines a été renforcé par l'arrivée de 6 nouveaux agents. Il comporte aujourd'hui 30 personnes. Ce renfort a été rendu nécessaire par l'intégration de nouvelles activités par le service, notamment celles liées aux assurances du personnel qui englobe la gestion administrative des accidents de travail.

En outre, un outil informatique nommé Capelo a été mis en place pour la digitalisation des carrières de la quasi-totalité de nos agents statutaires.

Capelo signifie Carrière publique électronique. L'initiative émane du Service des Pensions du secteur public. Le but est de réaliser une banque de données des carrières du secteur public. Cette base de données sera très utile pour le calcul de la carrière d'un fonctionnaire lors de sa demande de pension.

Dans le même souci d'efficacité, l'année 2015 a vu naître le programme e-courrier pour numériser l'ensemble des communications papier ainsi que l'ensemble des dossiers du personnel de Bruxelles-Propreté. Ce programme permettra à terme de réduire drastiquement l'utilisation de documents physiques et ainsi de faciliter l'accès à l'information tout en réduisant les espaces de stockage.

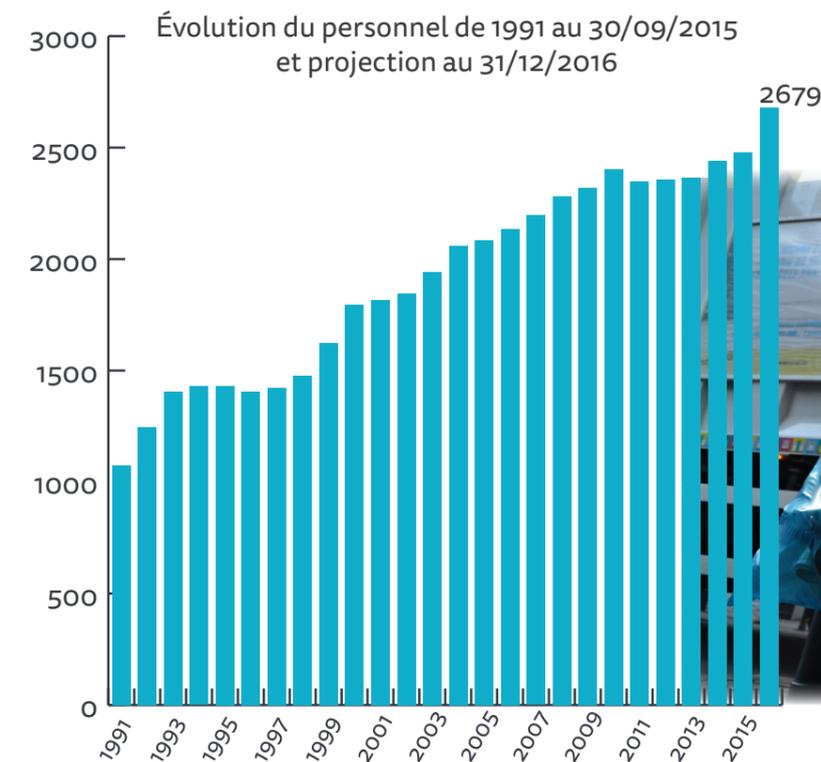
Bruxelles-Propreté a encore renforcé sa **collaboration avec Actiris** afin de promouvoir l'emploi des Bruxellois. Bruxelles-Propreté reste en 2015 le **premier employeur de main d'œuvre peu qualifiée de la région bruxelloise**.

En 2015, elle s'est adressée à un nouveau type de travailleur grâce à la **féminisation des fonctions opérationnelles de l'Agence**.

La parité existant déjà dans les fonctions administratives, tant au niveau de l'administration centrale que dans les différents dépôts. Toutefois, il n'y avait jusqu'à présent aucune femme ouvrière de la propreté publique. **50 ouvrières ont été engagées** sous contrat Formation Professionnelle Individuelle en 2015.

Celles-ci bénéficieront, entre autres, d'une formation au permis poids lourd durant leur stage de FPI.

Bruxelles-Propreté a continué à promouvoir l'emploi statutaire : **143 agents ont été nommés** dans leur fonction en 2015.



Évolution du personnel depuis 1991 :



"BRUXELLES-PROPRETÉ PRO"

offre un service pro aux professionnels

En 2015, Bruxelles-Propreté a mis en œuvre une nouvelle organisation, baptisée « Support Clients et Citoyens » (SUPCC), qui vise à réaliser un triple objectif :

- améliorer la satisfaction des citoyens et la fidélisation des clients;
- accroître le bien-être et l'efficacité des agents en charge des contacts administratifs et commerciaux avec les clients et les citoyens;
- réduire le nombre et le montant des contentieux grâce à une gestion plus pro-active de la relation clients.

Les stades d'analyse et de préparation du projet sont finalisés. **Ce département commencera à fonctionner selon son nouveau mode opératoire le 29 février 2016 avec des outils adaptés.**

Cette nouvelle organisation est le résultat du **regroupement des compétences de la centrale d'appels téléphoniques et des services « commercial » et « plaintes » en un seul département « SUPCC ».**

SUPCC a été **doté d'une structure composée de cinq cellules**, chacune ayant sa mission spécifique :

- contacts clientèle
- vente et prospection
- offres et devis
- gestion des contrats
- facturation.

La spécialisation des cellules se double d'une meilleure collaboration et circulation de l'information entre elles et ce, pour atteindre les objectifs fixés.

Communication performante

Dans le but d'assurer une meilleure coordination transversale et une circulation de l'information plus fluide entre les différents départements de l'Agence, SUPCC a initié la mise en place de comités de coordination **avec les départements qui travaillent en lien direct : les services opérationnels, les services « Traitement », « Finances » et « Communication ».** Ces comités se réunissent à intervalles réguliers pour partager les informations, régler les problèmes impactant SUPCC et convenir d'améliorations des procédures de fonctionnement.

Chiffre d'affaires

1.842 nouveaux contrats ont été activés.

Malgré un contexte économique et des conditions de concurrence difficiles, Bruxelles-Propreté a pu consolider son portefeuille de contrats commerciaux. **Fin 2015, ce portefeuille comptait 17.605 contrats.** Cela signifie une faible augmentation - de 1,5 % - du nombre de contrats en portefeuille puisqu'ils étaient au nombre de 17.345 fin 2014.

Cette progression modeste résulte d'une part de la signature de 1.842 nouveaux contrats, d'autre part de la résiliation de 1.582 contrats existants, principalement expliquée par le taux particulièrement élevé de faillites et de cessations d'activités en région bruxelloise.

Passant de 14.900.379 € en 2014 à 15.203.542 € pour l'exercice 2015, **le chiffre d'affaires réalisé au travers du portefeuille de contrats commerciaux montrait lui aussi une légère progression : + 2,0 %.**

Le chiffre d'affaires total réalisé en 2015 sur l'ensemble des prestations pour le compte de clients commerciaux s'élevait à 17.383.689 €. En comparaison, nous avons clôturé l'année 2014 avec un montant facturé total de 16.957.298 €. Ce chiffre d'affaires total progressait ainsi de 2,5 % et revenait de ce fait quasiment à son niveau atteint en 2013 : 17.411.990 €.

LE SERVICE COMMUNICATION *informe les Bruxellois*

2015 peut être considérée comme une année de transition pour le service Communication. Les efforts de nos équipes de terrain pour rendre Bruxelles plus belle nécessitent la pleine collaboration de ses habitants et notamment celle des citoyens de demain. Les enfants sont en effet d'excellents ambassadeurs auprès de leur entourage.

Nos animateurs ont développé plusieurs activités sur les incivilités et les bons gestes pour garantir la propreté publique. Ces activités ont ensuite été testées lors de 6 animations organisées au sein d'écoles francophones. Les plaines de vacances ont également été mises à profit. D'autres animations ont été organisées pendant l'été 2015. L'objectif était d'établir les activités les plus pertinentes à mettre en place dans le cadre d'une animation destinée aux écoles primaires. Les animations retenues seront testées dans le courant de l'année 2015-2016.

Nos animateurs ont continué de proposer aux écoles le « Pack Animations », consacré au tri des déchets. Celui-ci comprenait, comme l'année précédente, des visites « Analyse et Conseils », des formations destinées au personnel d'entretien, l'installation de matériel de tri et une série d'animations visant les classes fondamentales et secondaires. **Au total, 20 écoles francophones et 15 écoles néerlandophones ont participé à ce Pack tout au long de l'année.**

Les visites de nos installations ont rencontré un succès comparable à celui des années précédentes. En effet, pour l'année 2014-2015, **259 visites en français, 50 visites en néerlandais et 9 visites en anglais ont donné la possibilité à notre public d'adolescents et d'adultes de découvrir le centre de tri (Recyclis), le centre de compostage (Bruxelles-Compost), l'usine de valorisation énergétique des déchets (Bruxelles-Energie), ou encore le parc à conteneurs Sud et le service de collecte des déchets chimiques.** L'ensemble de la cellule Communication s'est mobilisée pour accueillir les Bruxellois lors de la Journée Découverte Entreprises. À cette occasion, les Bruxellois ont pu visiter le centre de tri régional, Recyclis, accueillis et guidés par les animateurs de Bruxelles-Propreté.

Le service Communication a continué à accompagner l'extension du test de la collecte des déchets alimentaires en assurant l'information des habitants des nouvelles communes (Auderghem, Forest, Woluwe-Saint-Pierre, Saint-Gilles, Schaerbeek) et en assurant le suivi de l'envoi de leurs sacs orange. Elle a également répondu aux questions des volontaires très soucieux de bien trier leurs déchets. **Il faut relever la forte implication des volontaires et les retours très positifs transmis par mail ou via la page Facebook sur cette nouvelle collecte.**

Un effort important de communication a également été fourni pour assurer le succès des parcs à conteneurs mobiles. Ce service de proximité proposé aux habitants a nécessité l'impression de nombreux toutes-boîtes dont la distribution a été assurée grâce à la collaboration des communes concernées.

En ce qui concerne la communication en mass media, de nouveaux partenaires ont été désignés, au terme d'une procédure de marché public, pour épauler l'action du service Communication. Havas pour la création, Space pour la diffusion médiatique.



2008

Extension de la collecte commerciale en sacs fuchsia (bi-journalière, 6j/semaines) aux zones de la Porte de Namur, du Parvis de Saint-Gilles et de la rue du Brabant.

2013

Tout producteur ou détenteur de déchets ménagers ou assimilés doit avoir un contrat d'enlèvement des déchets et également trier les papiers-cartons générés par son activité professionnelle.

2012

Création de la marque « Bruxelles-Propreté Pro »

2014

Le tri du PMC, des bouteilles et flacons en verre transparent et des déchets végétaux devient obligatoire pour les professionnels.

2005

Lancement des collectes en sacs fuchsia : collectes deux fois par jour / 6 jours par semaine auprès des commerçants du périmètre UNESCO et des quartiers Saint-Jacques, Saint-Géry et Sainte-Catherine



pro.brussels

LE CALL CENTER ET LE SERVICE PLAINTE

toujours à l'écoute du citoyen

En 2015, le nombre de plaintes recevables vis-à-vis de Bruxelles-Propreté a diminué par rapport à 2014 en ce qui concerne les dépôts clandestins et la propreté en général. **La répression porte ses fruits.**

En outre, il faut noter que 100% des plaintes ont été traitées dans le délai légal de 60 jours (en général, traitement dans les 24 heures du dépôt de la plainte).

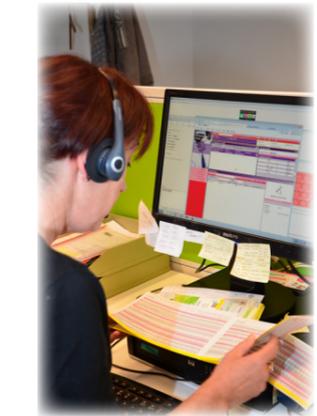
Les plaintes recevables peuvent être classées dans les catégories suivantes :

- problèmes opérationnels au sens large (99 %)
- traitement discourtois (1 %).

Au niveau opérationnel en 2015, on constate que près de 80 % des plaintes sont fondées (15.681 sur 17.811).

Parmi ces plaintes fondées, environ 70 % résultent d'un problème de collecte tandis que les 30 % restants concernent les versages sauvages (4625).

2003
Lancement d'une plateforme web Allo-Propreté qui permet la centralisation des plaintes destinées aux communes.



2015
16 des 19 communes bruxelloises sont désormais associées à Allo-Propreté.

2004
Anderlecht, Evere, Molenbeek et Schaerbeek s'associent à Allo-Propreté et peuvent recevoir les réclamations enregistrées sur la plateforme.

1992

La population dispose d'un service d'accueil téléphonique pour s'informer sur les services, accélérer la résolution des problèmes liés à la propreté publique et commander l'enlèvement d'encombrants à domicile. Ce numéro d'appel deviendra gratuit en 1996 (0800/981 81).



1996

Louis, Bruxellois typique devient le visage de Bruxelles-Propreté. Il assène ses conseils en matière de tri et de propreté avec bon sens et truculence. La marque Bruxelles-Propreté est née.



1994

La nécessité d'informer la population sur les services mis à sa disposition conduit à la création d'une cellule Communication. Très rapidement la sensibilisation des plus jeunes est considérée comme prioritaire. Un Infobus est aménagé pour rencontrer le public scolaire. Les adultes ne sont pas oubliés : l'Infobus est présent sur de nombreux événements.



2005

Distribution d'un Welcome Pack à tout nouvel habitant. Cette mallette contient une information complète sur la propreté et le tri des déchets.

2013

L'alternance de la collecte des sacs bleus et jaunes est soutenue par la distribution des calendriers des collectes et une importante campagne en mass media. Une première en Belgique : Le nouveau site internet permet de connaître les jours de collecte de ses sacs, les emplacements des PROXY CHIMIK et des bulles à verre les plus proches en entrant l'adresse de son domicile.

0800-9 81 81
GRATUIT

L'ÉCOLE RÉGIONALE DE LA PROPRETÉ PUBLIQUE (ERPP)

prépare les agents de demain

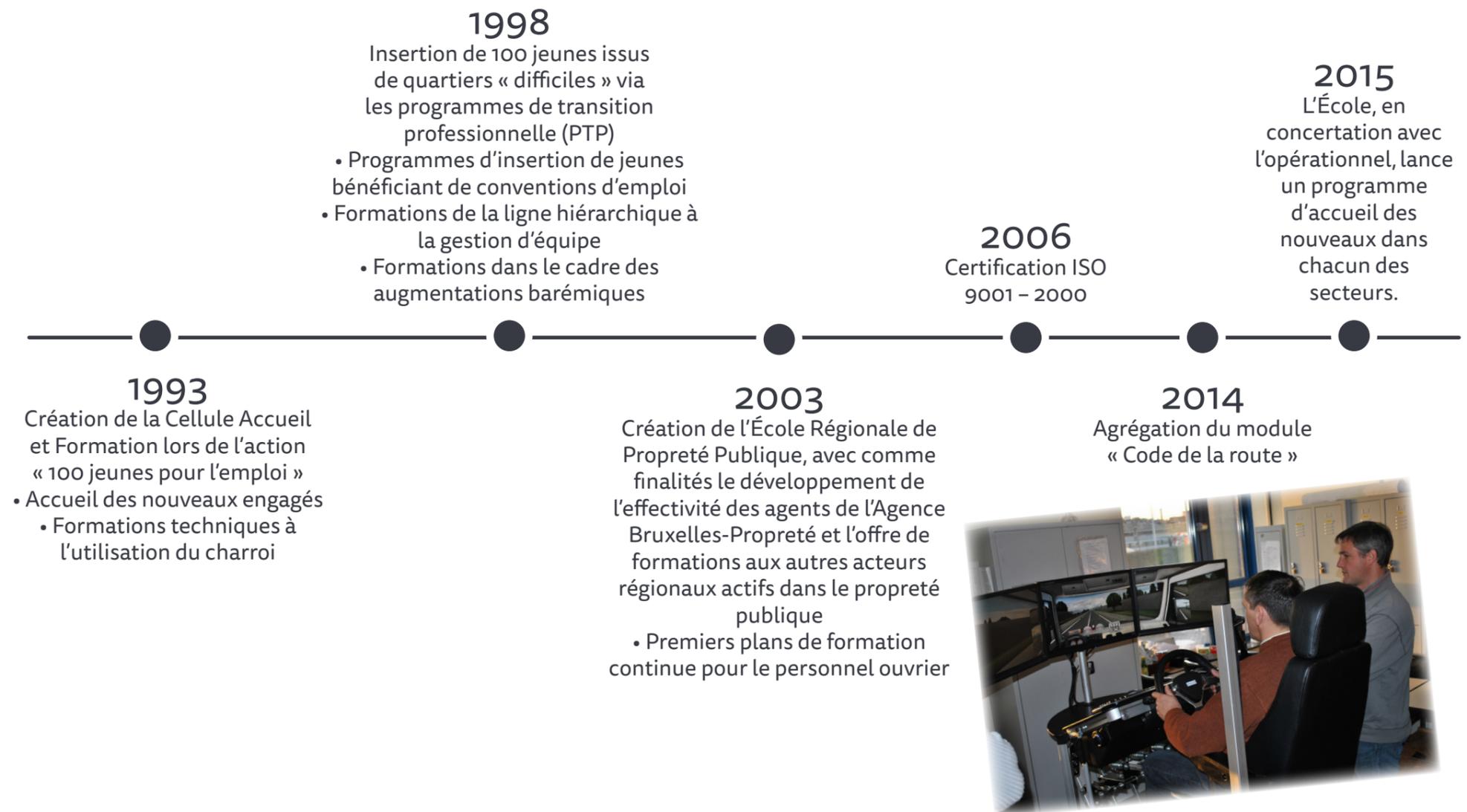
L'École Régionale de la Propreté Publique est entièrement tournée vers l'avenir. Ses missions sont la formation des nouveaux agents qui vont assurer les missions de l'Agence, le développement des compétences du personnel interne, des agents communaux externes ainsi que la mise à jour des connaissances pour le personnel administratif.

L'énergie de l'École en 2015 aura été en grande partie consacrée à répondre au mieux aux demandes de formations émanant des différents responsables de service, à l'accueil des nouveaux collaborateurs, aux projets d'insertion des jeunes, aux formations liées à l'augmentation par avancement barémique, à l'accueil d'ouvriers de propreté publique et de brigadiers, aux sollicitations des communes et à la mise aux normes des agents possédant un permis C (par le biais des formations au CAP).

3.150 participants se composant de 1.540 agents différents ont bénéficié d'au moins une action de formation en 2015. L'École aura proposé 149 modules de formation différents dont 71 auront été réalisés avec le concours d'organismes externes. 62% des participants ont suivi une formation créée, organisée et animée par un formateur de l'École. 32% des participants opérationnels et 60 % des participants administratifs ont suivi une formation organisée par un organisme externe. Pour les opérationnels, il s'agit principalement du module CAP Ergonomie. Au niveau du personnel administratif, les modules de formation prestés par un organisme externe sont nettement plus variés et spécifiques (marchés publics, législation, gestion de projets, colloques, environnement, langue, informatique...).

251 participants externes s'ajoutent aux 3.150 internes. L'École aura donc pris en charge un total de 3.401 participants. Les agents externes représentent un peu plus de 7% du volume total.

Notons enfin que l'École aura accueilli 421 agents en 2015 dont 117 étudiants ouvriers de propreté publique et 22 étudiants administratifs.



LE SERVICE RECHERCHE ET VERBALISATION

.....➔ *renforce la citoyenneté* ←.....

Depuis sa création, les missions, le personnel et les résultats du service Recherche et Verbalisation n'ont fait que croître en parallèle avec le désir des Bruxellois de voir la lutte contre les incivilités s'intensifier.

En 2015, le service a d'ailleurs ouvert une nouvelle antenne à côté du dépôt de Berchem-Sainte-Agathe.

2015 a également été marquée par l'annulation de nombreuses opérations avec les polices locales en raison de l'augmentation de l'état d'alerte.

Malgré cela, le nombre total de procès-verbaux n'a jamais été aussi élevé : 4.030 constats (3.454 en 2014, 3.620 en 2013).

Les mesures de contrainte ont été fortement impactées par la suspension des opérations conjointes : seulement 121 contre 245 en 2014.

En contrepartie, on relèvera une hausse sensible en matière de récupération des frais d'enlèvement et de traitement (158.292€ en 2015 contre 137.758€ à la même époque en 2014).

Les recettes du Fonds de Protection de l'Environnement sont également en hausse par rapport à 2014 (113.299€ contre 106.759€).

1999

Le 25 mars 1999 est votée l'ordonnance relative à la recherche, la constatation, la poursuite et la répression des infractions en matière d'environnement. Ce texte donne d'importantes compétences, notamment au personnel de l'Agence, en vue de poursuivre les infractions en matière de gestion des déchets. Les premiers contrôleurs sont désignés sur base de cette ordonnance en septembre 1999 et les premiers procès-verbaux sont dressés en novembre de la même année. Le nombre de contrôleurs, cinq au départ, ne cessera d'augmenter.



2010

Le service, appelé à l'origine « Contrôle externe » sera rebaptisé « Recherche et Verbalisation » en 2010, marquant ainsi la scission entre le contrôle interne et les agents chargés de la recherche d'infractions.

2014

Depuis l'entrée en vigueur en 2014 de la loi sur les sanctions administratives communales, les agents ont reçu des nouvelles compétences de constatation et de verbalisation en matière d'incivilités.

LE SERVICE AUDIT INTERNE —

— *S'attache à préserver un cadre de travail performant*

Le service Contrôle interne a récemment été rebaptisé « Audit interne » afin de souligner l'aspect relationnel de ses missions de contrôle. Il participe activement à l'amélioration du fonctionnement de l'entreprise et au suivi du respect des procédures de travail sur le terrain.

Ce service est composé de 8 agents issus de l'opérationnel et de l'administration centrale ; une mixité nécessaire pour appréhender le métier dans toute sa diversité.

Ses objectifs sont les suivants :

- Renforcer et systématiser les dispositifs de contrôle permettant de s'assurer que les opérations courantes de l'entreprise se déroulent correctement ;
- Maintenir le traitement des enquêtes émanant du service Plaintes et de la Direction générale ;
- Collaborer avec le service ISO pour que les normes de Qualité et d'Environnement soient respectées ;
- Participer à certains projets en collaboration avec d'autres services de l'Agence, ou extérieurs à celle-ci.

Collaboration avec le service ISO

Depuis 2015, le service Audit Interne a renforcé sa collaboration avec le service ISO.

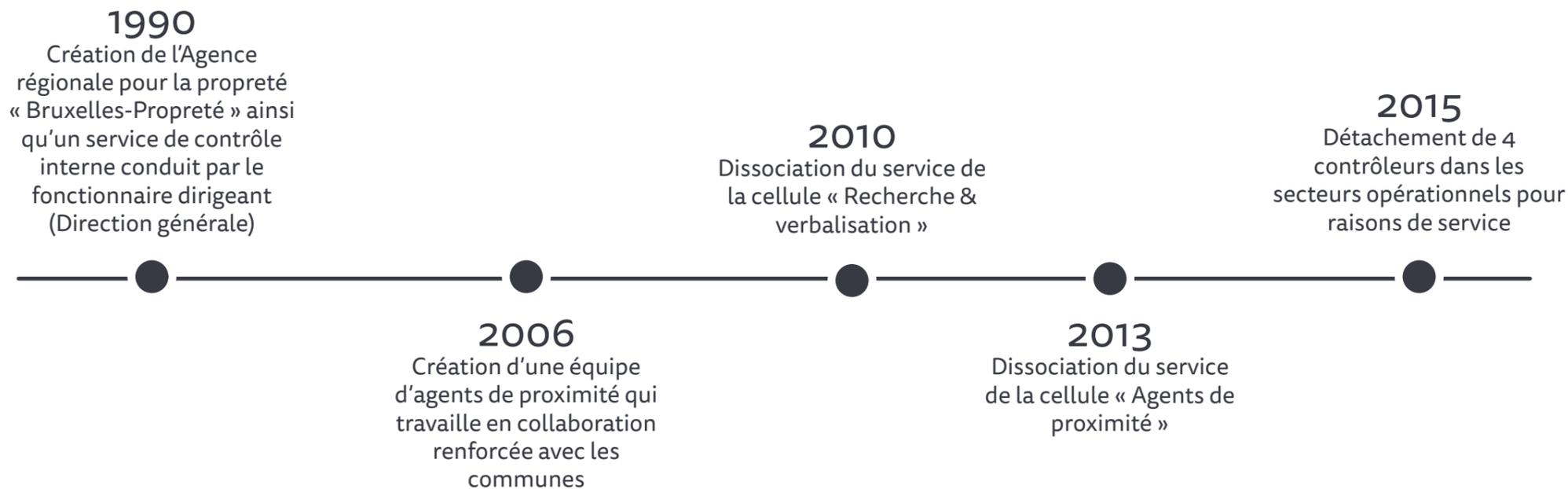
À la demande de la Direction générale, **le service a participé à plusieurs formations aux normes ISO (9001 et 14001). Ces formations, données par la firme Vinçotte, permettent de collaborer aux missions d'audit interne en lien avec les certifications de l'Agence.**

Un audit ISO a d'ailleurs été réalisé dans les différents secteurs opérationnels de l'Agence aux mois de mars et septembre.

Audit des processus de travail

Le service a travaillé sur la problématique des déchets PMC non-présents lors de collectes planifiées en conteneurs bleus (C2) en collaboration avec le personnel d'encadrement de la collecte mécanisée.

Le service a également procédé à une analyse complète des problèmes rencontrés au centre de tri (Recyclis) lors du passage de nos camions. **(Accès/badge/dysfonctionnement)**



LE SERVICE ISO

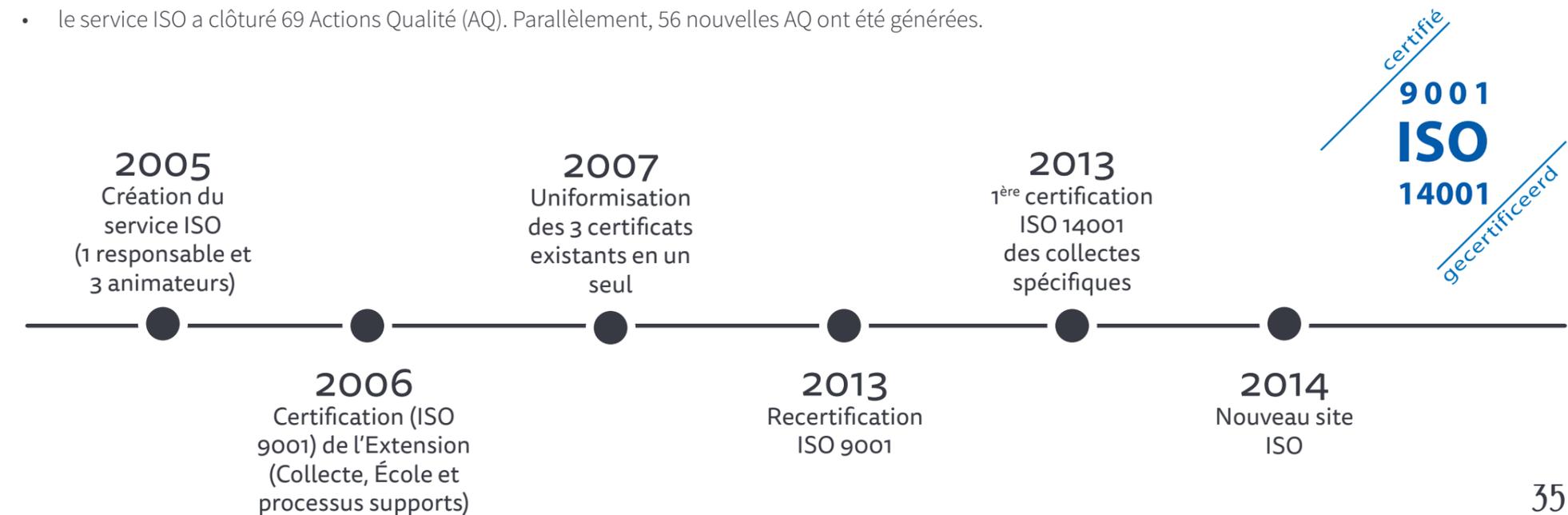
veille à un service de qualité dans le respect de l'environnement

Pour le service ISO, l'année 2015 a été marquée par la confirmation des certifications ISO 9001 et ISO 14001 lors de deux audits de suivi distincts. Ceux-ci ont permis au certificateur de rencontrer nombre de collaborateurs de tous niveaux. À chaque rencontre, il a pu constater que l'engagement, tant au point de vue de la qualité (ISO 9001) que de l'environnement (ISO 14001), est très présent et fait réellement partie de la culture d'entreprise.

2015 a vu le début de la collaboration entre le service ISO et le service Audit interne dans la réalisation d'audits internes. Elle a pour objectif de s'assurer, au travers d'audits internes poussés, de l'efficacité du système de management de Bruxelles-Propreté.

En chiffres pour 2015 :

- le service ISO a réalisé 76 audits internes ;
- le service ISO a clôturé 69 Actions Qualité (AQ). Parallèlement, 56 nouvelles AQ ont été générées.



LE SERVICE LOGISTIQUE ET TECHNIQUE

gestion des infrastructures, du charroi, de l'informatique, de la cellule d'analyse opérationnelle et de l'économat

Le service Technique est une bonne représentation de la philosophie d'entreprise de Bruxelles-Propreté : son action vaste et concrète permet l'amélioration des conditions de travail et de vie de ses collaborateurs.

Il gère les infrastructures ainsi que toutes les solutions techniques qui permettent aux agents d'exécuter leurs missions avec efficacité.

Les projets logistiques de l'Agence requièrent une attention particulière au respect de l'environnement, que ce soit à travers l'achat de matériel, la maintenance des bâtiments ou le développement du charroi.

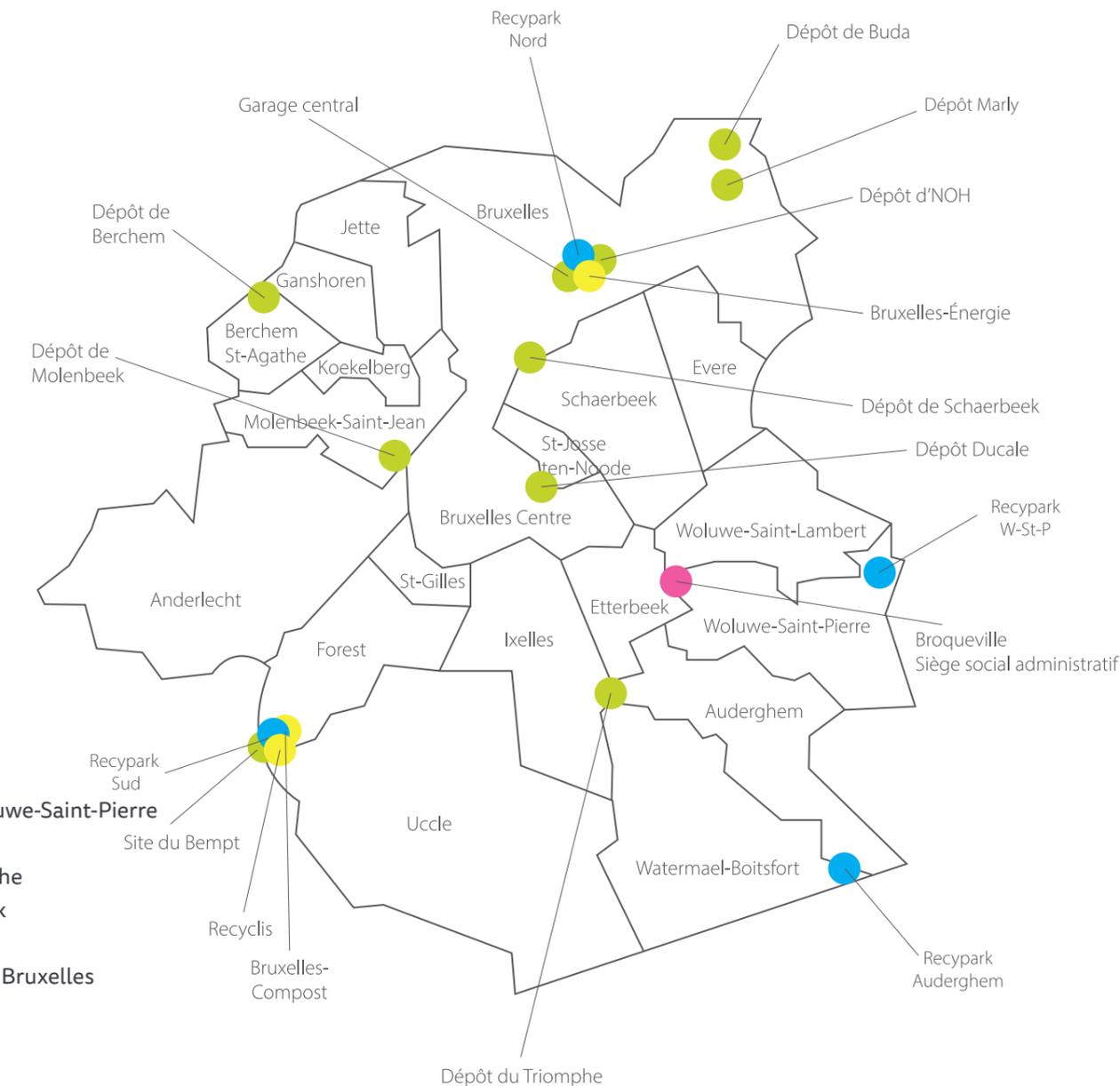
Composition du service technique

La cellule « achats logistiques » supervise la plupart des achats de Bruxelles-Propreté via la passation de marchés publics de fournitures et de services. Cette cellule support centralise les demandes des services tant opérationnels qu'administratifs.

La cellule « infrastructures et projets » gère le patrimoine immobilier de Bruxelles-Propreté ainsi que la gestion de projets tels que la maintenance des immeubles, les suivis de chantiers, etc.

Le Service Recherche et Développement – Charroi se charge de :

- L'achat de véhicules ou engins ;
- Le déclassement et la revente des véhicules ;
- La recherche de nouvelles technologies liées au matériel utile aux activités de Bruxelles-Propreté ;
- La gestion des cartes carburant ;
- Le contrôle des activités du Garage central en collaboration avec le responsable et le chef de garage. **En 2015, le Garage central a effectué 5.619 opérations de maintenance sur les véhicules de Bruxelles-Propreté.**



La localisation de nos différents secteurs d'activité

1. Administration centrale : avenue de Broqueville, 12 à 1150 Woluwe-Saint-Pierre
2. Bempt : chaussée de Ruisbroeck, 127-207 à 1190 Forest
3. Berchem : rue du bois des Iles, 20 à 1082 Berchem-Sainte-Agathe
4. Buda : chaussée de Vilvoorde, 202 à 1120 Neder-Over-Hembeek
5. Ducale : rue Ducale, 67 à 1000 Bruxelles
6. Garage central et magasin central : quai de Hembeek, 9 à 1020 Bruxelles
7. Molenbeek : rue de l'Indépendance, 28 à 1080 Molenbeek
8. NOH : avenue de Vilvoorde, 80-82 à 1000 Bruxelles
9. Schaerbeek : rue des Palais, 314 à 1030 Schaerbeek
10. Triomphe : boulevard du Triomphe, 87 à 1160 Auderghem
11. Marly : chaussée de Vilvoorde, 154 à 1120 Bruxelles

Électricité 100 % renouvelable et gaz naturel

Le service Technique a procédé, durant l'année 2015, à une adjudication relative à la fourniture d'Électricité (Haute et Basse Tension HT-BT) 100 % renouvelable et de Gaz Naturel pour les bâtiments occupés par l'Agence Bruxelles-Propreté.

Le marché a une durée de 36 mois et sa date de démarrage a été fixée au 1/1/2016. Il a été attribué à *EON Belgium* pour le lot relatif à l'électricité 100% renouvelable et à *ENI Gas and Power SA* pour le lot relatif au gaz naturel.

Cette démarche s'inscrit dans la volonté de Bruxelles-Propreté de réduire le plus possible sa consommation d'énergie et d'avoir recours à des ressources renouvelables et naturelles pour l'ensemble de ses infrastructures et activités.

Reprise de l'exploitation du parc à conteneurs de Woluwe-Saint-Pierre

Le 1^{er} avril 2015, Bruxelles-Propreté a repris l'exploitation du Parc à conteneurs de Woluwe-Saint-Pierre. Le service Technique a mené la transition qui a permis plusieurs améliorations pour les citoyens de Woluwe-Saint-Pierre et Woluwe-Saint-Lambert :

- Les horaires d'ouverture ont été étendus pour offrir aux citoyens une plus grande disponibilité.

Finalisation du chantier de rénovation du site RECY-K en décembre 2015

Le projet Recy-K consiste en la mise en place d'une plateforme regroupant plusieurs acteurs de l'économie circulaire, de l'économie sociale et spécialisés dans la réutilisation, la réparation, le réemploi et le recyclage de déchets ainsi que dans la formation et la réinsertion socio-professionnelle.

Ce projet, porté par Bruxelles-Propreté, a bénéficié d'une subvention issue du Programme Opérationnel FEDER 2007-2013 de la région de Bruxelles Capitale au titre de l'objectif « Compétitivité Régionale et Emploi » de la politique de cohésion de l'Union européenne; et ce en vue **de rénover entièrement le site suivant des critères environnementaux et d'écoconstruction élevés.**

Des produits respectueux de l'environnement

En 2015, suite à l'obtention de la certification ISO 14001, Bruxelles-Propreté a progressivement remplacé ses produits de droguerie les plus polluants par des alternatives respectueuses de l'environnement.

Aujourd'hui, la quasi-totalité des produits disposent d'un label environnemental.

Service Recherche & Développement - Charroi

Achat de véhicules

En 2015, Bruxelles-Propreté a mis en circulation 70 nouveaux véhicules :

- 3 véhicules urbains avec benne fixe ;
- 5 balayeuses 5 M³ Euro VI ;
- 8 balayeuses 2 M³ Euro VI ;
- 16 camions BOM 16M³ Euro VI ;
- 1 camions porte-conteneurs (26 T) : service vidange bulles à verre ;
- 15 fourgonnettes pour le service nettoyage ;
- 5 véhicules de service pour les secteurs opérationnels ;
- 5 voitures de fonction pour les directeurs, les ingénieurs de PP et 1er surveillant ;
- 12 voitures électriques pour les brigadiers et estafettes.

Véhicules propres

Afin de respecter un arrêté du GRBC (paru Le 28 mai 2009) relatif à l'introduction de véhicules plus respectueux de l'environnement dans les flottes des autorités régionales, Bruxelles-Propreté poursuit le remplacement des véhicules légers au diesel par des modèles à essence ou électriques.

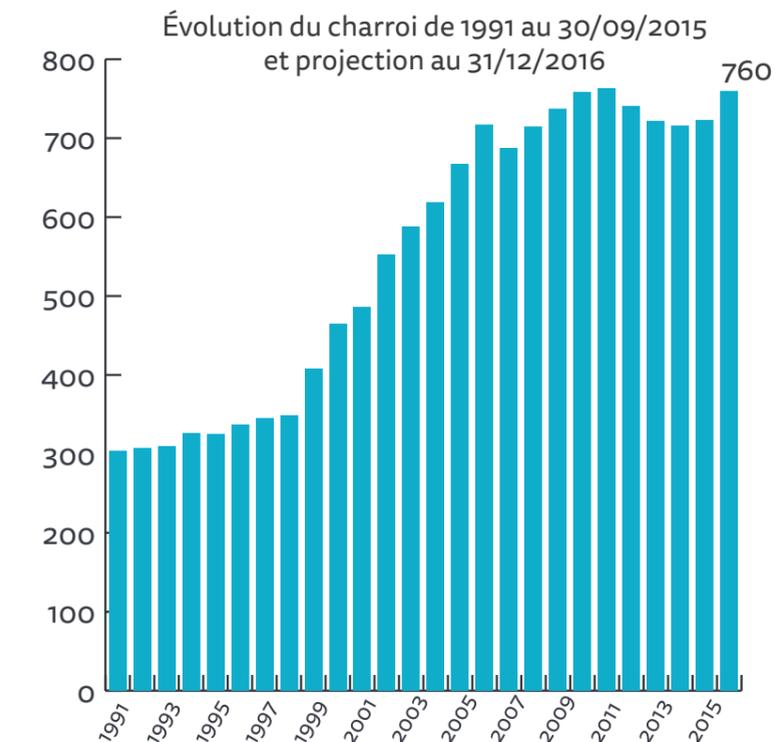
L'Agence a également conclu avec une société française un contrat de location pour une benne à immondices entièrement électrique. Ce contrat d'une durée de 5 mois a débuté le 01/02/2015 et s'est terminé le 30/06/2015. L'essai étant satisfaisant et un cahier des charges sera établi afin d'acquies ce type de camions.

Compacteurs de déchets

Dans le cadre d'un nouveau contrat commercial, le service Recherche & Développement - Charroi a passé un marché pour l'acquisition de 6 compacteurs de déchets.

Collecte des déchets alimentaires

Le service Recherche & Développement - Charroi s'est chargé de la livraison de sacs pour déchets alimentaires auprès des ménages volontaires des 9 communes participantes de la région bruxelloise.





1993

Ouverture du parc à conteneurs nord

2004

Ouverture du parc à conteneurs sud

2011

Achat du bâtiment destiné à l'installation de Recy-K

2001

Début des collectes des déchets électriques et électroménagers

2006

Ouverture des offres pour des vêtements de travail renforcés ayant pour but de diminuer les accidents du travail pour le personnel ouvrier de Bruxelles-Propreté. Ces derniers présentaient des renforts qui, à l'époque, étaient constitués de Cordura. Par la suite, le modèle a évolué pour un plus grand confort et une sécurité encore accrue grâce à l'introduction de parties en Kevlar.

2014

Bruxelles-Propreté adhère à l'ordonnance relative à l'inclusion des clauses environnementales et éthiques dans les marchés publics. À ce jour, plus de 45 marchés publics représentant plus de 50.000.000 € intègrent ce type de clauses.

LE SERVICE JURIDIQUE *éclaire de ses conseils les différents services*

Le service Juridique aide les autres services et secteurs lorsqu'une question juridique se présente, que ce soit de manière préventive (avant tout litige éventuel) ou en phase contentieuse (dans le cadre d'un litige existant). Il rédige les textes législatifs régissant les missions de l'Agence ainsi que d'autres documents engageant celle-ci (conventions, documents relatifs aux marchés publics...), et aide à leur implémentation. Le service Juridique vérifie également les changements dans les textes législatifs et veille au respect de la législation dans le cadre des activités journalières de Bruxelles-Propreté, en particulier lors des prises de décisions.

Ce service qui ne comptait qu'un agent à la création de Bruxelles-Propreté s'est étoffé au fil des années et compte actuellement 4 juristes.

Il assure quelques missions particulières telles que :

- les questions liées à la vie privée, en ce compris la matière de la géolocalisation et le droit à l'image, notamment concernant la gestion des demandes externes de visionnage des images des caméras ;
- le suivi du marché public concernant les services juridiques relatifs aux aides d'Etat et autres législations liées.

1993

Adoption du texte réglant le transfert définitif du personnel de l'Agglomération de Bruxelles

2008-2009

Adoption et publication du nouveau règlement de collecte qui introduit notamment le tri sélectif

2014

Soutien des RH dans la mise en œuvre de la loi sur le contrat de travail qui introduit un statut unique pour ouvriers et employés

1990

Adoption du premier texte de l'Agence, l'Ordonnance de création de l'Agence, qui détermine ses différentes missions

2002

Modification du règlement de collecte pour y introduire l'obligation du sac blanc

2013

Le service Juridique est certifié ISO 14001 et est en charge de la veille réglementaire juridique dans ce cadre.

2015

Le service Juridique est certifié ISO 9001.

LES FINANCES *garantit la gestion rigoureuse de Bruxelles-Propreté*

Globalement, le budget de Bruxelles-Propreté s'est élevé, à l'ajusté 2015, à 228.468.000 d'euros. La dotation régionale s'est accrue de 8 millions d'euros soit une augmentation de 5,4 % par rapport à l'initial 2014.

Pour ce qui est des moyens propres, les recettes commerciales liées aux contrats commerciaux d'enlèvement des déchets ont atteint environ 16.000.000 €. Ensuite, les recettes générées par le déversement des déchets à l'usine de valorisation énergétique ont connu une légère baisse (due au ralentissement de l'activité économique et à l'amélioration de la qualité du tri). Viennent ensuite les recettes liées à la vente de vapeur produite par l'usine (environ 3.000.000 €).

Le budget des dépenses de Bruxelles-Propreté est essentiellement constitué de dépenses inéluctables : il s'agit des dépenses liées au personnel, au matériel roulant et aux dépôts ainsi qu'à leurs entretiens et les dépenses liées au traitement des déchets collectés. S'ajoute à cela, le PACT (Programme d'Actions pour la Collecte et le Tri des déchets) occupe bien évidemment une place majeure puisqu'il doit permettre la multiplication des parcs à conteneurs, l'installation de corbeilles publiques et l'extension des collectes de déchets alimentaires. Enfin, l'année 2015 a marqué la fin des travaux de rénovation du bâtiment du projet Pôle de réemploi des encombrants (Recy-K).

1. Recettes (en millions d'euros)				
	2014		2015	
	Initial	Ajusté	Initial	Ajusté
RECETTES PROPRES	51.386	51.386	55.981	55.981
DOTATION REGIONALE	146.569	146.569	154.537	159.742
TOTAL	197.96	197.96	154.537	159.742

2. Dépenses (en millions d'euros)		
	2014	2015
PERSONNEL	114.98	116.49
FONCTIONNEMENT	75.05	71.20
dont charroi	6.97	6.54
dont traitement immondices	26.22	25.39
autres	41.86	39.28
INVESTISSEMENT	9.50	17.58
TOTAL	199.53	205.27

BRUXELLES-PROPRETÉ
1990-2015

